

新一轮全国文明城区宣传海报



“一网通办”改革有了法治保障 沪新规 7 月施行

市十五届人大常委会第三十二次会议日前审议并表决通过了《关于进一步促进和保障“一网通办”改革的决定》，自 2021 年 7 月 1 日起施行。此次人大立法将近年来的本市“一网通办”改革实践予以固化，有效破解改革瓶颈和制度性障碍，并明确下一步改革方向。《决定》共 16 条，重点规定了“一网通办”改革目标和工作机制，线上线下融合和优化业务流程，“随申码”、电子证照、“政务智能办”、“一业一证”等多领域创新内容。

本市实施“一网通办”改革已经三年，“一网通办”是上海首创的政务服务品牌，入选 2020 年联合国全球电子政务调查报告典型案例，已累计实施 357 项改革举措，实现行政审批事项全覆盖，接入“一网通办”平台事项 3177 项；推出“随申码”服务，开通运行国际版，上线试运行长者版，累计实名注册个人用户 5240 万，企业用户 224 万。市民主页和企业专属网页累计访问 74.7 亿次，推送个性化政策服务 2.29 亿次。“好差评”好评率达 99.96%。近日，国家行政学院发布的《省级政府一体化政务服务能力调查评估报告（2021）》，上海排名全国第一。

随着“一网通办”改革深入推进，实践中也出现一些新的困难和问题。同时，国家和本市层面也对“一网通办”改革提出新的要求。2020 年 6 月，十一届市委九次全会提出“以政务服务‘一网通办’完善全方位服务体系”，要求“一网通办”改革向更广领域、更深层次转型发展。在此情况下，有必要通过人大立法将近年来的改革实践予以固化，有效破解改革瓶颈和制度性障碍，并明确下一步改革方向。

第一条、第二条重点规定了“一网通办”改革目标和工作机制。

“一网通办”以整合数据资源为基础，从

业务协同、流程优化、范围拓展三个维度提升全方位服务的能级，打造从出生到养老的数字生活服务体系，包括健康医疗、交通出行、学有所教、文旅休闲、弱有所扶、老有所养等 12 大领域，围绕企业开办、变更、注销、惠企政策、普惠金融、综合纳税、用工就业等企业经营全周期，打造国际一流营商环境服务体系，为个人以及市场主体提供更高效、便捷、精准的服务。

加强体制机制保障。明确市、区人民政府应当指定主管部门，统筹解决本行政区域“一网通办”改革中的重大问题。

第三条、第四条、第八条重点规定了线上线下融合和优化业务流程。

关于线上线下融合发展。明确了“一网通办”平台包括线上和线下两个服务体系，“一网通办”总门户、“随申办”移动端是全市政务服务“一网通办”的总入口。“随申办”提供手机 APP、微信小程序、支付宝小程序三个主流渠道。在线下，在各级政务服务中心推行综合窗口服务，实行综合受理、分类办理、统一出件。推行“两个集中”，即企业事项向区行政服务中心集中，个人事项向街镇社区事务受理中心集中。

关于推行“全程网办”。明确“两个免于提交”的要求，即凡是本市政府部门核发的材料，原则上一律免于提交；凡是能够提供电子证照的，原则上一律免于提交实体证照。目前，本市政府部门核发材料中可以免交的材料在“一网通办”办事指南中已经标注“免”字标签。

关于推行“高效办成一件事”。办事人眼中的“一件事”往往由一个或多个部门的多个“事项”构成，为办成“一件事”，往往要跑多个部门、办多张证。例如，小孩出生，婴儿和

产妇分别需要办理报出生登记、办社保卡、领《预防接种证》以及领取生育金等 9 个事项，办事环节多达 22 个。明确高效办成“一件事”就是全面梳理企业群众视角的“一件事”所涉及的“事项”，设计最优办理路径，实施跨部门、跨层级、跨区域的流程优化、系统整合、数据共享、业务协同。

第五条、第六条、第七条、第十条重点规定了“随申码”、电子证照、“政务智能办”、“一业一证”等多领域创新。

关于“随申码”的一码通办数字化服务。规定“随申码”作为个人以及企业的数字身份识别码，是政府服务企业、市民的新型载体。“随申码”二维码数字名片，为市民线上、线下开展各类活动提供权威、个性、精准、便捷的信息。在“一网通办”各级政务服务实体大厅，依托“随申码”实现一站式、集成化的办事服务；在社会治理、信用、教育、医疗、交通、公安、文旅、赛事会展等场景，推动“一码管理”“一码出行”“一码服务”。同时，明确消除数字鸿沟，着力解决特殊群体在智能技术运用方面遇到的困难。

关于拓展优化电子证照应用。规定各级机关和公共服务机构在“一网通办”服务中需要发放证照的，应当提供电子证照；申请人要求获得实体证照的，应当确保同步发放的电子证照与实体证照信息一致。个人以及企业等市场主体能够提供本市电子证照的，免于提交实体证照，但法律、行政法规另有规定的除外。拓展电子证照在社会化服务领域的应用。

关于浦东新区窗口服务模式创新——“政务智能办”。通过审批要素标准化和人工智能辅助审批等支撑，窗口工作人员从“审查员”向“服务员”转变，原来由企业完成的信息填报和申请材料准备工作，现在由窗口工

作人员完成，实现企业“信息免填报，材料免提交”。

关于推广“一业一证”改革。将企业准营需要办理的多张许可证整合为一张行业综合许可证。2020 年 11 月 14 日，国务院正式批复同意在浦东新区对首批 31 个行业开展“一业一证”改革试点。2021 年 4 月 22 日，市政府印发《关于在全市范围推广实施“一业一证”改革的指导意见》，在全市推行“一业一证”改革。

第九条、第十一条至第十六条明确了保障和配套制度。

关于完善“好差评”制度，明确本市健全“一网通办”服务“好差评”制度，拓展评价渠道，完善评价方式，为个人以及企业等市场主体对服务质量进行评价提供便利，对发现的问题及时整改。

关于评估考核。明确开展“一网通办”改革成效评估，并将评估结果作为改进工作与绩效考核的重要依据。

关于长三角区域协作，明确加强长三角区域“一网通办”改革的合作与交流，完善“跨省通办”工作机制，推进长三角区域电子证照互认和数据资源共享，打造高频优质场景应用。

关于法制保障，明确市人大常委会围绕“一网通办”改革的实际需求，及时制定和修改有关地方性法规，市人大常委会可以决定暂时调整或者停止实施本市地方性法规中与“一网通办”改革有关的部分规定。

关于人大监督，明确市人大常委会和各区人大常委会加强对本决定执行情况的监督，督促有关方面落实“一网通办”改革的各项工作。

(上海发布)